

APMG-International

# ProctorU

## Häufig gestellte Fragen



## Häufig gestellte Fragen

### Was ist ProctorU?

ProctorU ist ein Dienstleister, der Ihre Online-Prüfung live über eine Remote-Verbindung beaufsichtigt. Dadurch wird die Integrität der Prüfungsdurchführung sichergestellt.

### Womit muss ich beginnen?

Zunächst müssen Sie sich auf dem [APMG Candidate Portal](#) registrieren und sich dort dann für Ihre Prüfung anmelden. Bitte befolgen Sie die weiteren Anweisungen sorgfältig, um in einem nächsten Schritt einen individuellen Prüfungstermin mit ProctorU zu vereinbaren.

### Kann ich die Uhrzeit meiner Prüfung ändern?

Ja, Sie können über das APMG-Kandidatenportal einen Prüfungstermin umbuchen, dies muss mindestens 24 Stunden vor dem ursprünglich gebuchten Termin erfolgen. Wenn Sie einen Termin später als 24 Stunden verschieben, müssen Sie eine Gebühr zahlen, um einen neuen Termin vereinbaren zu können. Achten Sie daher darauf, dass Sie Änderungen mind. 24 Stunden im Voraus vornehmen, um zusätzliche Kosten zu vermeiden. APMG kann zu den angezeigten Zeitfenstern keine zusätzlichen Termine zur Verfügung stellen.

### Was passiert, wenn ich meinen Prüfungstermin verpasse?

ProctorU wird versuchen, mit Ihnen Kontakt aufzunehmen. Wenn dies nicht gelingt, wird Ihre Prüfung als "No Show" markiert und Sie müssen eine Gebühr zahlen, um einen neuen Prüfungstermin vereinbaren zu können. Wenn Sie um Zeitpunkt Ihrer Prüfung im APMG-Kandidatenportal eingeloggt sind, aber keine Verbindung zu ProctorU herstellen können, wenden Sie sich bitte über die Schaltfläche "Kontakt" unten rechts an den Technical Helpdesk von APMG. [Kontakt](#).

Unser Technical Helpdesk steht Ihnen 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche und 365 Tage im Jahr zur Verfügung.

### Erhalte ich für meine Prüfung eine Rechnung?

Wenn Sie eine [öffentliche Prüfung](#) ablegen, haben Sie diese bereits bei der Buchung bezahlt. Wenn Sie Ihre Prüfung über ein von uns akkreditiertes Schulungsunternehmen ablegen, wird die Bezahlung Ihrer Online-Prüfung über dieses Unternehmen abgewickelt. Über weitere Details können wir keine Auskünfte geben.

### Woher weiß ich, ob mein Computer mit ProctorU kompatibel ist?

Sie müssen überprüfen, ob Sie die Anforderungen von ProctorU erfüllen [Mindestanforderungen](#) and [Testen Sie Ihre Technik](#)

Sie müssen Anweisungen von ProctorU Folge leisten: [Leitfaden zur Vorbereitung auf die Prüfung](#).

Derzeit ist Adobe Flash erforderlich. Bitte laden Sie diese Software herunter [hier](#). und aktivieren Sie sie in Ihrem Webbrowser. Wir empfehlen die Verwendung von Google Chrome.

**ACHTUNG:** Die automatisierte Geräteprüfung im Vorfeld garantiert nicht die Funktionsfähigkeit Ihrer Infrastruktur am Tag Ihrer Prüfung. Blockierte Ports und Sicherheitsfirewalls können möglicherweise die Verbindung zu ProctorU verhindern.

### Kann ich meine Prüfung auf der Arbeit ablegen?

ProctorU rät von der Benutzung von Unternehmensnetzwerkverbindungen ab. Unternehmensnetzwerke verfügen häufig über strenge Sicherheitseinstellungen, die verhindern, dass ProctorU eine Fernverbindung mit Ihrem Computer herstellen kann. Wenn Sie ein Unternehmensnetzwerk verwenden müssen, sollten Sie am besten eine Verbindung zu einem Gast-Netzwerk aufbauen. Darüber hinaus sollten Sie damit rechnen, dass die Behebung von möglichen Zugangsproblemen zusätzliche Zeit in Anspruch nehmen kann. Wenn kein Gast-Netzwerk verfügbar ist oder die Verbindung zu ProctorU über ein Unternehmensnetzwerk nicht funktioniert, sollten Sie ein anderes Netzwerk und/oder einen anderen Computer verwenden. Personal Computer und private Netzwerke sind am besten geeignet. Das Herunterladen und Ausführen von Anwendungsdateien aus dem Internet muss freigegeben sein.

### Ab wann soll ich mich für die Prüfung bereit machen?

Kehren Sie am Tag Ihrer Prüfung 15 Minuten vor Ihrem gebuchten Prüfungstermin auf diese Seite zurück. Sobald der Countdown abgelaufen ist, wird die Schaltfläche 'Connect to your Proctor' aktiviert. Klicken Sie auf "Connect to your Proctor", um den Prüfungsprozess zu beginnen.

### Was muss ich am Prüfungstag dabei haben?

- Ein von einer öffentlichen Behörde ausgestellter Lichtbildausweis (z. B. Personalausweis, Reisepass, Führerschein, Militärausweis, etc.).
- Sie benötigen einen kleinen Spiegel, um dem Prüfer zu zeigen, dass nichts an Ihrem Computerbildschirm angebracht ist (z. B. Haftnotizen, etc.).
- Eine funktionierende Webcam und ein funktionierendes Mikrofon.
- Eine leistungsfähige Internetverbindung.
- Ein privater Raum.

### Was muss ich kurz vor Beginn meines Prüfungstermins tun?

Melden Sie sich wieder auf dem [APMG Candidate Portal](#) an, klicken Sie auf "Weiter" und dann auf "Mit ProctorU verbinden", sobald diese Option nach Ablauf des Countdowns freigegeben ist. Folgen Sie den Anweisungen auf dem Bildschirm, um eine Verbindung zu ProctorU herzustellen. Bei Problemen mit der Verbindung zu einem Prüfer bitte [klicken Sie hier](#).

### Worauf muss ich mich am Prüfungstag einstellen?

Nachdem Sie "Mit ProctorU verbinden" angeklickt haben, müssen Sie:

- Der Aufzeichnung zustimmen - Klicken Sie auf "OK".
- Zugriff auf Ihre Webcam und Ihr Mikrofon zulassen - Klicken Sie auf "Zulassen".
- Möglicherweise müssen Sie das Adobe Flash Plug-in verwalten und die Einstellung auf "Ask First" ändern.
- Laden Sie die LogMeIn-Software herunter - 'Zum Herunterladen anklicken'.
- Software ausführen - Die heruntergeladene Software sollte unten links im verwendeten Webbrowser als Download angezeigt werden. Wenn Sie diese Anzeige nicht finden, rufen Sie Ihren Download-Ordner auf oder wenden Sie sich an den Technical Helpdesk von APMG, um Hilfe zu erhalten. Klicken Sie dazu auf die Schaltfläche "Kontakt" unten rechts auf dem APMG-Kandidatenportal.
- Benachrichtigung von ProctorU akzeptieren - Klicken Sie auf "OK".

Nach Abschluss dieser Schritte werden Sie mit Ihrem Prüfer verbunden, sie sollten ihn dann sehen und hören können. Wenn Sie Ihren Prüfer nicht sehen oder hören können, wird er versuchen, dieses Problem für Sie zu beheben. Sobald der Prüfer bestätigt, dass er Ihren Arbeitsbereich sehen kann, können Sie den Prüfungsprozess über das Chat-Fenster fortsetzen.

Der Prüfer wird:

- Steuerung Ihres Computers übernehmen.
- Bestätigen Sie Ihre Identität.
- Überprüfen Sie Ihre Umgebung - Sie müssen dem Prüfer mithilfe einer Webcam Ihre Umgebung zeigen. Wenn Ihre Webcam in Ihren Computer eingebaut ist, müssen Sie diesen vorsichtig aufnehmen und durch den Raum sowie über die Arbeitsfläche schwenken. Dadurch kann der Prüfer sicherstellen, dass Sie die erforderlichen Prüfungsbedingungen erfüllen. Wenn diese Vorgehensweise nicht möglich ist, müssen Sie eine externe Webcam verwenden.
- Überprüfen Sie, ob Ihr Computer die erforderlichen Prüfungsbedingungen erfüllt.
- Beginnen Sie mit den Vorbereitungen für Ihre Prüfung.

### **Meine Prüfung ist zeitlich begrenzt. Beginnt die Prüfungszeit sobald ich mich mit ProctorU verbinde?**

Nein, die Prüfungszeit beginnt erst dann, wenn ProctorU Ihr Examen für Sie startet und die erste Prüfungsfrage sichtbar ist. Bitte stellen Sie sicher, dass bereits bei der Buchung des Examens alle zusätzlich notwendigen Anforderungen gestellt wurden, da ProctorU keine weitere Prüfungszeit hinzufügen oder die Prüfungssprache für Sie ändern kann.

### **Wie sind die Prüfungsbedingungen?**

Die Prüfungsbedingungen sind nachfolgend aufgeführt::

- Stellen Sie sicher, dass Sie die [Mindestanforderungen](#) von ProctorU erfüllen und dass Sie den [Leitfaden zur Vorbereitung auf die Prüfung](#) befolgt haben.
- Entfernen Sie alle Gegenstände von Ihrem Schreibtisch, die nicht prüfungsrelevant sind, bevor Sie eine Verbindung zu ProctorU herstellen.
- Haben Sie einen kleinen Spiegel zur Hand.
- Halten Sie einen gültigen Lichtbildausweis bereit, bevor Sie eine Verbindung zu ProctorU herstellen.
- Stellen Sie sicher, dass Ihre Internetverbindung schnell und zuverlässig ist. Wir empfehlen eine Verbindung über ein Netzwerkkabel anstelle von WLAN.
- Trennen Sie ggf. zusätzliche Bildschirme vom Netz.
- Führen Sie die Prüfung in einem ruhigen, gut beleuchteten Raum durch und schalten Sie alle Telefone und mobilen Geräte aus. Stellen Sie sicher, dass Sie während der Prüfung nicht von anderen Personen gestört werden könnten.
- Stellen Sie sicher, dass alle Programme, Anwendungen und Websites geschlossen sind, die sich nicht auf die Prüfung beziehen.
- Soweit nicht anders mit APMG und ProctorU vereinbart, dürfen sich keine anderen Personen im Prüfungsraum aufhalten. Sollte eine andere Person unvorhergesehen den Raum betreten, weisen Sie diese bitte darauf hin, dass Sie gerade eine Prüfung ablegen und dass die Person den Raum wieder verlassen muss. Längere Gespräche mit anderen Personen sind untersagt und führen möglicherweise dazu, dass Ihre Prüfung für ungültig erklärt wird.

### **Was genau wird auf meinen Computer heruntergeladen?**

ProctorU verwendet die Support-LogMeIn Rescue-Software, eine gängige und vertrauenswürdige Fernüberwachungssoftware. Details finden Sie unter <https://secure.logmein.com>. Die Software wird keine Viren, Malware o. ä. auf Ihrem Computer installieren. Auf Ihrem Desktop wird eine Sicherheitsabfrage angezeigt werden, die Sie über zusätzliche Software-Downloads informiert.

### **Sind Pausen während meiner Prüfung erlaubt?**

Ihr Prüfer wird Sie darüber informieren, ob Pausen während Ihrer Prüfung zulässig sind.



### Darf ich während meiner Prüfung Notizen machen?

Es dürfen nur abwischbare Tafeln und Stifte benutzt werden. Die Verwendung von Notizzetteln (Papier) ist während der Online-Prüfung nicht erlaubt. Sie müssen dem Prüfer vor dem Examen Ihre leere Tafel zeigen, und alle Notizen müssen nach der Prüfung vor den Augen des Prüfers entfernt werden (siehe auch nachfolgende Vorschriften):

Bei der Benutzung von Notiz-Boards (trocken abwischbare Whiteboards oder Tafeln) müssen folgende Regeln beachtet werden Auf der Arbeitsfläche darf kein Papier liegen.

- APMG stellt keine Notiz-Boards zur Verfügung. Es ist jedoch erlaubt, eigene Boards zu verwenden, wenn Sie während der Prüfung Notizen machen möchten.
- Teilnehmer müssen vor Beginn ihrer Prüfung ein sauberes Notiz-Board vorzeigen.
- Teilnehmer können während des Exams von Zeit zu Zeit von dem Prüfer aufgefordert werden, ihre Notizen und den Schreibtisch zu zeigen.
- Wenn ein Teilnehmer sich beim Abschließen der Prüfung weigert, alle Notizen zu entfernen, wird seine Prüfung für ungültig erklärt.

### Kann der Prüfer ohne mein Wissen auf meine Computerdateien zugreifen?

Nein, der Prüfer kann ohne Ihr Wissen nicht auf Ihre Computerdateien zugreifen. Prüfer können den Bildschirm anschauen, die Maus bewegen und die Tastatur so steuern als ob sie neben Ihnen sitzen würden. Die Aktivitäten des Prüfers werden im Chat-Fenster angezeigt und protokolliert. Das gesamte Sitzungsprotokoll wird nach dem Examen überprüft und für 7 Jahre gespeichert.

### Wo finde ich die Datenschutzrichtlinie, die Nutzungsbedingungen und die Zugänglichkeitserklärung von ProctorU?

Stellen Sie vor der Verwendung von ProctorU sicher, dass Sie die Datenschutzrichtlinie und die Nutzungsbedingungen von ProctorU unter den folgenden Links gelesen haben und diesen zustimmen:

[Datenschutzrichtlinie von ProctorU'](#)  
[ProctorU's Terms of Service](#)  
[ProctorU's Accessibility Statement](#)

### Wie lange dauert es, bis mein Prüfungsergebnis abrufbar ist?

Ihr Prüfungsergebnis, Ihr elektronisches Prüfungszertifikat und ggf. auch Ihr Digital Badge werden für Sie über das APMG-Kandidatenportal abrufbar sein. Es kann bis zu 10 Tage dauern bis Ihr endgültiges Prüfungsergebnis bestätigt ist und die Dokumente auf dem Portal verfügbar sind. Bei Problemen wenden Sie sich bitte an unser [Customer Interaction Team](#) (Option1).

### Wie erhalte ich mein Digital Badge?

Für die meisten unserer Zertifizierungen stellen wir ein Digital Badge aus. Bitte [klicken Sie hier](#) um genauere Informationen zu erhalten.

### Ich finde meine Frage nicht auf der Liste. Wie kann ich weitere Informationen erhalten?

Bitte wenden Sie sich entweder an unser [Customer Interaction Team](#) oder an der [Technical Helpdesk](#) - Sie auch die [ProctorU's FAQ](#).

### Wie kann ich Feedback mitteilen?

Wir bemühen uns, den bestmöglichen Service zu bieten. Um unsere Dienstleistungen weiter zu verbessern, freuen wir uns über jedes Feedback, das Sie zu Ihrem Schulungsanbieter, unserer Website, ProctorU und Ihrer allgemeinen Erfahrung mit Ihrer Prüfung geben können. Bitte [klicken Sie hier](#), um uns Ihr Feedback mitzuteilen